

Пашко О.В., Гончаренко І.М., к.е.н., доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Анотація. Стаття присвячена розробці ефективних методів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Ключові слова: управління; якість; система; підприємство.

Pashko O., Goncharenko I.

Kyiv National University of Technologies and Design

ORGANIZATIONAL PRINCIPLES OF QUALITY MANAGEMENT AT THE ENTERPRISE

Abstract. The article is devoted to the development of effective methods of quality management in the enterprise that meets the requirements of international standards.

Keywords: management; quality; system; enterprise.

Постановка проблеми. Система якості на підприємстві створена як своєрідна допомога, яка забезпечує проведення певної політики і досягнення поставленої мети з питань якості з урахуванням конкретної діяльності і специфіки підприємства. Вона повинна забезпечувати максимальну віддачу від ресурсів, які використовуються в процесі досягнення підприємством поставлених цілей з урахуванням можливих змін, обумовлених нестабільністю економічного стану.

Аналіз останніх досліджень та невирішена частина проблеми. Дослідженням побудови ефективності системи управління якістю на підприємстві, аналізу її впливу на конкурентоспроможність підприємства присвятили роботи як провідні зарубіжні вчені: Дж. Джуран, Г. Тагуті, так і вітчизняні. Зокрема, дане питання досліджували Є.А. Гончаров, В.М. Корешков, І.М. Ліфіц та ін. Але при цьому недостатньо уваги приділено проблемам упровадження таких систем на вітчизняних підприємствах.

Мета дослідження. Метою дослідження є удосконалення системи управління якістю як фактора підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Результати дослідження. Важливий інструмент для підвищення конкурентоспроможності підприємств на міжнародному ринку це забезпечення високої якості послуг яка може бути досягнутою за рахунок інвестицій у нові технології, або, що є більш реалістичним для українських підприємств, за рахунок удосконалення організації виробництва та управлінської системи. Відповідно до положень TQM (Загальне управління якістю) акцент робиться на підвищення якості на всьому життєвому циклі продукту для максимально повного задоволення запитів клієнтів. Під час розробки систем управління якістю необхідно враховувати, що система управління охоплює всі процеси, які відбуваються на підприємстві, та від яких залежить якість продукції або послуг, зокрема:

- відповідальність вищого керівництва;
- процеси життєвого циклу продукції;
- забезпечення управління персоналом;
- забезпечення інфраструктурою;
- забезпечення робочим середовищем;
- забезпечення документацією.

Управління якістю на підприємстві охоплює такі напрямки діяльності у системі загального управління:

- планування якості;
- управління якістю;
- забезпечення якості;

– поліпшення якості.

У процесі управління якістю безперервно здійснюється контроль якості.

Для впровадження цілісної програми створення системи управління якістю необхідне проведення відповідної роботи в документованій формі.

Система управління якістю розробляється з урахуванням конкретної діяльності підприємства та забезпечує проведення певної політики в досягненні поставлених цілей. Система управління якістю продукції – це спосіб організації ефективної взаємодії керуючих і виконавчих підрозділів та конкретних осіб, які беруть участь у створенні, виготовленні, використанні і обслуговуванні продукції з метою надання їй властивостей, що забезпечують задоволення певних потреб і запитів споживання при мінімальній витраті всіх ресурсів та засобів.

До етапів розробки системи управління якістю продукції належать:

- інформаційна нарада;
- прийняття рішення про створення системи якості;
- розробка плану;
- визначення функцій і завдань систем якості;
- визначення структурної і функціональної схем управління якістю;
- визначення складу документації системи якості;
- розробка нормативної документації;
- впровадження системи управління якістю продукції;
- перевірка, налагодження та вдосконалення системи управління якістю.

Завдання підвищення якості та розширення асортименту продукції актуальне в сучасних умовах виробництва. Це завдання багатогранне та включає чисельність науково-технічних, екологічних, економічних та соціальних проблем. Для ефективного вирішення потрібний міжгалузевий підхід. Один із шляхів – управління якістю продукції на основі аналізу асортименту та його інноваційного розвитку. Досвід розвинутих країн показує, що охорона здоров'я нації, насамперед через продукти харчування, їх безпеку, більш надійна, коли вона досягається за рахунок підвищення рівня якості продукції на основі стандартизації в світових масштабах і на міжнародній основі. На міжнародному рівні вимоги до якості регламентовані стандартами ISO, жорстко орієнтованими на споживача. Першими такими стандартами стали стандарти серії 9000, які вийшли наприкінці 80-х рр. XX ст. Більше половини країн світу ввели у дію національні стандарти, ідентичні стандартам ISO, а також сертифікували підприємства у відповідності зі стандартами ISO.

Кроки впровадження стандарту ISO 9001:

1. Обстеження діяльності підрозділів, в рамках якого буде визначено рівень виконання вимог стандарту ISO 9001:2000 та виявлено можливі неузгодженості, між різними підрозділами (певною мірою – визначення того, чи можна відображати в документах системи управління якістю існуючу практику діяльності, чи вона повинна бути удосконалена).

2. Розробка за підсумками обстеження заходів з приведення діяльності органів виконавчої влади у відповідність до вимог стандарту ISO 9001:2000, організація та контроль виконання цих заходів.

3. Визначення структури процесів, їх входів і виходів, їх зв'язку з організаційною структурою органів виконавчої влади.

4. Розробка та узгодження документів системи управління якістю, що описують порядок виконання процесів (на етапі розробки будуть виявлятися дії, що виконуються неузгоджено або неефективно і розроблятимуться заходи з удосконалення).

5. Затвердження та впровадження документів системи управління якістю.

6. Проведення внутрішніх аудитів і аналізів, що дадуть оцінку функціонування системи управління якістю та її відповідності вимогам стандарту.

7. Проходження сертифікації системи управління якістю в уповноваженому органі, за підсумками чого буде отримано сертифікат, який підтверджує виконання вимог стандарту ISO 9001:2000.

Важливо зазначити, що отримання сертифікату є не кінцевим результатом, а лише проміжним кроком, адже однією з вимог стандарту є постійне удосконалення системи управління якістю та підвищення її результативності. Кінцевим результатом є створення реально діючої, динамічної та самопідтримуваної системи управління якістю органів виконавчої влади.

Технічним комітетом ТК 93 «Системи управління якістю, довкіллям та безпечністю харчових продуктів» було запропоновано спосіб узгодження системи управління якістю промислового підприємства з новим стандартом ISO 9001:2015, що дає змогу ефективніше організувати проходження інформаційних потоків, децентралізувати відповідальність за якість продукції, покращити взаємодію із замовником тощо. Положення, зазначені в стандарті, відповідають чинному законодавству України. Цей стандарт пропонує чітко визначену СУЯ, базовану на структурі, що об'єднує в собі встановлені основоположні поняття, принципи, процеси та ресурси, пов'язані з якістю, щоб допомогти організаціям реалізувати свої цілі. Цей стандарт застосовний до всіх організацій незалежно від їхнього розміру, складності чи бізнес-моделі. Ціль цього стандарту — збільшити обізнаність організації з її обов'язками та зобов'язанням щодо задоволення потреб і очікувань її замовників і зацікавлених сторін, а також щодо досягнення задоволеності її продукцією та послугами. У цьому стандарті зазначено сім принципів управління якістю на підтримання основоположних понять, описаних у 2.2. У 2.3 для кожного принципу управління якістю подано «твердження», що описує цей принцип, «обґрунтування», що пояснює, чому організація має приділяти увагу цьому принципу, «ключові вигоди», які стосуються принципів, та «можливі дії», які організація може виконати, застосовуючи принцип У певній послідовності розглянуто підходи до управління якістю, вказано на важливість впровадження і розвитку систем управління якістю на сучасних підприємствах, охарактеризовано систему управління якістю Корпорації «Енергоресурс-Інвест» і проаналізовано зміни в системі управління якістю, що відбулися в зв'язку з введенням нових версій стандартів. Вдосконалення СУЯ Корпорації дало змогу істотно покращити якість продукції, розширити асортимент нових видів продукції, забезпечити її конкурентоспроможність на ринках збуту. Проаналізовано нову версію ISO 9001:2015, наведено порівняльну характеристику нового стандарту і порівняльні таблиці. Розглянуто важливість пропонуєваних принципів. Значну увагу приділено ризикоорієнтованому мисленню, що пропонує стандарт на СУЯ. Акцент на ризикоорієнтоване мислення дає змогу організації визначити рівні ризику, систематизувати їх за важливістю і спланувати заходи для запобігання їм. Управління ризиком дає змогу систематично аналізувати можливість виникнення негативних впливів і спланувати своєчасне вжиття заходів для зменшення їх вірогідності. Ризикоорієнтоване мислення спрямоване на те, щоб ризики і можливості організації були визначені, проаналізовані й ними управляли, використовуючи усі елементи системи. Систему управління якістю продукції потрібно постійно вдосконалювати, це процес безперервного покращення та розвитку. Споживач ставить все вищі вимоги до якості продукції та до її співвідношення з ціною. Ці вимоги стосуються всіх галузей промисловості, тим більше, коли продукція підприємства має стратегічне значення. Історія стандартів якості ISO починається від британських стандартів BSI 5750, які були розроблені і прийняті Британським Інститутом стандартів (British Standard Institute – BSI) в 1979 році. Своєю чергою,

вважається, що ці стандарти походять від американських військових стандартів MIL-Q9858, прийнятих в кінці 50-х у США. Сьогодні розробленням стандартів серії ISO курує Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). Стандарти ISO переглядаються кожні вісім років з внесенням змін в них при необхідності. Це допомагає переконатися, що вони залишаються дієвим інструментом на торговельному ринку. У кінці 2018 року всі сертифікати за ISO 9001:2008 втратять чинність і міжнародно не визнаватимуться. Виклики, з якими бізнес стикається сьогодні суттєво відрізняються від тих, які стояли перед ним десятиліття тому. Беручи це до уваги, потрібно внесення змін в ISO 9001. Посилення глобалізації змінило спосіб ведення бізнесу, і тому організації часто задіюють складніші ланки постачання у порівнянні з тими, які використовувалися в минулому. На додаток до цього, зростають вимоги замовників та інших зацікавлених сторін до продукції, а в сукупності із доступністю своєчасної інформації широкий загал має, як ніколи раніше, вагомий голос. Щоб залишатися актуальним ISO 9001 повинен враховувати ці особливості. Стандарт потребував нового перегляду з метою адаптації до світу, що змінився, з метою підвищення здатності організацій – користувачів стандарту задовольняти вимоги своїх споживачів, забезпечуючи тим самим стійку основу для їх майбутнього розвитку з урахуванням зростання складності середовища, в якому ці організації повинні функціонувати.

Висновки та пропозиції. Сучасний ринок розвивається в умовах жорсткої конкуренції, під впливом якої якість послуг динамічно змінюється. Вона формується на основі наявного попиту споживачів, що пред'являють все нові вимоги до її рівня. Одним із головних критеріїв якості харчового продукту стає його безпечність. Основним способом забезпечення високого рівня якості готового продукту є впровадження ефективної системи управління якістю на вітчизняних підприємствах, що гарантуватиме необхідний рівень якості та безпечності на кожній стадії обробки продукції. Впроваджена на підприємстві система управління якістю сприймається як його здатність стабільно функціонувати на ринку та реалізовувати свою продукцію, якість якої є передбачуваною. Товаровиробники самостійно вибирають модель системи управління якістю, виходячи з чітко визначеної мети формування системи, оцінки слабких місць та існуючих проблем, процесів виробництва, наявних ресурсів і своїх можливостей. У зв'язку з цим кожне підприємство буде мати свою унікальну систему, побудовану у відповідності з вимогами міжнародних стандартів. Врахування пропонованих рекомендацій дозволило визначити зовнішні і внутрішні аспекти, які мають відношення до її цілей та стратегічного напрямку, і які впливають на її здатність до досягнення запланованого результату функціонування системи управління якістю. Врегульовано зовнішні та внутрішні чинники Корпорації, які мають відношення до її мети і стратегічного напрямку діяльності з управління якістю. Для управління, моніторингу та аналізування внутрішніх чинників розроблена і підтримується відповідна документована інформація. З метою запобігання негативному впливу зовнішніх та внутрішніх чинників здійснюється управління ризиками щодо цих чинників.

Список використаної літератури

1. Аскарів Е. С. Міжнародні стандарти системи якості серії ISO. 2011. URL: <http://www.bizeducation.ru/library/management/qm/9/askarov4.htm>.
2. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT). Чинний від 22.06.2009 р. К.: Держспоживстандарт України, 2009. VII, 26 с.
3. ДСТУ ISO 2200:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга (ISO 22000:2005, IDT) / М. Мухаровський (пер. і наук.-техн. ред.). Чинний від 01.08.2007 р. К.: Держспоживстандарт України, 2007. VII, 30 с.
4. Калита П. Я. Системы качества и международные стандарты ИСО серии 9000. К.: Украинская ассоциация качества, 2006. 181 с.
5. Кириченко Л. С., Чернухіна Н. М. Сертифікація та якість продукції в сучасних умовах господарювання. Львів, 2005. 215 с.

6. Момот А. И. Менеджмент качества и элементы системы качества. 2-е изд., доп. и расш. Донецк: Норд-Пресс, 2005. 320 с.
7. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР. Відомості Верховної Ради України. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/>